RÉGIE DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action 2014

Québec

Dépôt légal
1er trimestre 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN
978-2-550-69973-6 (PDF)

© Régie des rentes du Québec, 2014

Table des matières

Message du président-directeur général 5

Objectifs annuels liés à nos enjeux stratégiques 7

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement 8

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources 10

Enjeu 3 Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux 14

Message du président-directeur général

Je vous invite à prendre connaissance du *Plan d'action 2014* de la Régie des rentes du Québec. Il s'inscrit dans la troisième année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2012-2016* qui lui, s'articule autour de trois enjeux majeurs :

- l'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement;
- des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources;
- une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux.

Cette année encore, la Régie s'efforcera de sensibiliser les citoyens aux avantages de bâtir l'autonomie financière à la retraite. Également, des changements d'importance sont susceptibles de se produire dans le système de retraite québécois.

D'une part, avec l'adoption de la *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite* en décembre 2013, le gouvernement a mis en place un nouveau type de régime afin de favoriser l'épargne-retraite. Ainsi, quelque deux millions de travailleurs québécois pourront maintenant en bénéficier. Cette nouvelle loi entrera en vigueur le 1er juillet 2014 et de nouveaux régimes pourront être implantés graduellement à compter de cette date.

D'autre part, le comité d'experts, présidé par M. Alban D'Amours, a examiné la situation du système de retraite au Québec. Son rapport a été rendu public au printemps 2013 et des consultations particulières ont été tenues par la Commission des finances publiques. C'est en décembre 2013 que le gouvernement a fait connaître son plan d'action, intitulé *Vers des régimes de retraite équitables et durables*, afin de redresser la situation des régimes de retraite dans les meilleurs délais.

Dans ces dossiers, la Régie a contribué de très près aux travaux réalisés et a été sensibilisée aux préoccupations actuelles des différentes parties prenantes telles que les jeunes, les femmes, les employeurs, les retraités et les syndicats. Ces préoccupations touchent, notamment, l'équité intergénérationnelle, l'efficacité du système de retraite, la sécurité financière à la retraite et le partage des risques dans un régime de retraite à prestations déterminées. La Régie sera directement concernée par la mise en œuvre des décisions gouvernementales.

De plus, la Régie poursuivra ses efforts pour maintenir la qualité des services malgré la hausse constante de sa clientèle. Des actions seront donc menées au cours de la prochaine année afin de permettre aux citoyens de bénéficier d'une offre de services améliorée, notamment par la simplification de leurs démarches auprès de la Régie. Nous serons également à l'œuvre pour que notre organisation soit toujours plus performante et efficiente, et qu'elle demeure au rang de chef de file.

Par ailleurs, nous miserons sur le développement et la mise à contribution des talents du personnel, un réel gage de succès. Nous renforcerons l'avantage distinctif de notre organisation en nous engageant à maintenir un milieu de vie attrayant et stimulant où sont valorisées la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé du personnel.

Le *Plan d'action 2014* marque le mi-parcours de notre plan stratégique quinquennal. Grâce à la compétence de notre personnel, à la collaboration de nos équipes, à notre rigueur et à notre engagement, je suis persuadé que nous atteindrons nos objectifs et que nos réalisations soutiendront notre constante volonté d'accomplir notre mission de façon exemplaire.

Le président-directeur général,

Denys Jean

Objectifs annuels liés à nos enjeux stratégiques

Le plan d'action annuel constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de mobilisation. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont en relation directe avec les objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*. Ils ont aussi été établis en fonction des engagements de la Régie envers les citoyens ainsi que des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le plan d'action annuel représente par conséquent un point de repère qui permet d'apprécier l'évolution de la Régie dans la concrétisation de sa vision stratégique.

Le *Plan stratégique 2012-2016* met en relief trois enjeux dont la Régie devra tenir compte pour s'acquitter de sa mission avec performance :

Enjeu 1	Enjeu 2	Enjeu 3
L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement	Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources	Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Pour répondre à ces enjeux, vous constaterez dans les pages suivantes que la Régie a retenu quatre orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années. Pour chacune de ces orientations, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les secteurs d'intervention prioritaires pour les prochaines années. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs stratégiques pluriannuels, qui représentent les buts visés, ainsi que des indicateurs et des cibles pour mesurer les progrès accomplis. Les objectifs annuels présentés dans cette section découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Par ailleurs, la Régie s'intéresse hautement à l'utilisation optimale des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Cela signifie que ses actions visent à gérer les ressources de façon efficiente, dans un souci d'économie et d'efficacité.

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.	
Axe d'intervention	**1** L'évolution du Régime de rentes du Québec (RRQ).	
Objectif stratégique	**1** D'ici à 2015, améliorer le processus d'élaboration des propositions d'adaptation du RRQ.	**2** D'ici à 2015, proposer des adaptations au RRQ en vue d'assurer son adéquation aux réalités socioéconomiques.
Indicateur	Améliorations apportées.	Propositions d'adaptation.
Cible	3	s. o.

Objectifs annuels

Objectif	Élaborer des propositions d'adaptation du RRQ en intégrant dans le processus d'élaboration l'analyse différenciée selon les sexes.
Action	• Analyser les différences socioéconomiques entre les travailleuses et les travailleurs dans une perspective d'évolution future du RRQ. • Élaborer des propositions en tenant compte notamment des réalités socioéconomiques. • Produire le document de propositions d'adaptation du RRQ en vue d'une prochaine consultation publique.
Indicateur	Document de propositions d'adaptation du RRQ élaboré.

Enjeu 1 L'autonomie financière à la retraite de la population québécoise dans un contexte socioéconomique en changement

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**1** Adapter le système de retraite au contexte démographique et économique.		
Axe d'intervention	**2** L'évolution des régimes privés de retraite.		**3** La sensibilisation à l'autonomie financière à la retraite.
Objectif stratégique	**3** D'ici à 2016, proposer des adaptations au cadre législatif en vue de favoriser la participation aux régimes privés de retraite.	**4** Réviser annuellement les pratiques de surveillance compte tenu de l'évolution rapide de l'environnement des régimes complémentaires de retraite.	**5** Pendant toute la durée du plan stratégique, sensibiliser la population, notamment les citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $, à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite.
Indicateur	Adaptations proposées.	État de situation annuel des pratiques de surveillance des régimes complémentaires de retraite.	Pourcentage moyen de citoyens âgés de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 $ et qui sont sensibilisés à l'autonomie financière.
Cible	3	1 par an	65 %

Objectifs annuels

Objectif	Proposer des modifications à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (Loi RCR) qui tiennent compte des résultats des diverses consultations.	Ajuster les pratiques de surveillance pour tenir compte des modifications législatives adoptées, selon la planification établie.	Réaliser une campagne publicitaire sur la planification financière de la retraite.
Action	• À la lumière des consultations, dégager les éléments de modernisation de la Loi RCR. • Produire le document sur les propositions d'adaptation au cadre législatif.	• Au moyen de l'état de situation, déterminer les ajustements à réaliser. • Établir une planification. • Procéder aux ajustements prévus.	• Produire et mettre en œuvre un plan de communication incluant une campagne publicitaire. • Rédiger un bilan de la campagne 2014.
Indicateur	Document produit contenant les propositions de modification à la Loi RCR.	Pratiques de surveillance ajustées.	Campagne publicitaire réalisée.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC*, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**4** La simplification des démarches des clients.
Objectif stratégique	**6** D'ici à 2016, faciliter aux clients les démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations pour lesquelles les clients n'ont pas à remplir un formulaire de la Régie.
Cible	50 %

Objectifs annuels

Objectif	Concevoir une nouvelle communication pour le formulaire de demande de rente de retraite déjà rempli, en vue d'en augmenter l'utilisation.	Participer à l'initiative du Directeur de l'état civil visant à moderniser la prestation de services gouvernementaux en matière de démarches administratives liées à un décès.
Action	• Définir le format et le contenu de la communication. • Élaborer la maquette de la communication.	• Définir l'architecture de la solution permettant à la Régie de participer à l'initiative gouvernementale. • Proposer les stratégies de réalisation, d'essais et de mise en œuvre.
Indicateur	Maquette de communication élaborée.	Description de l'architecture de la solution et des stratégies.

* Technologies de l'information et des communications

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**7** D'ici à 2016, augmenter le pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Indicateur	Pourcentage de demandes de prestations qui ne requièrent pas de traitement de la part du personnel.
Cible	40 %

Objectifs annuels

Objectif	Élaborer une stratégie pour transformer le traitement des demandes de prestations de décès en vue d'en accroître l'automatisation.
Action	• Définir l'architecture de la solution. • Proposer des stratégies de réalisation, d'essais et de mise en œuvre.
Indicateur	Description de l'architecture de la solution et des stratégies.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**8** Pendant toute la durée du plan stratégique, optimiser les processus de services aux citoyens et de soutien.
Indicateur	Nombre moyen de solutions d'optimisation des processus de services aux citoyens et de soutien déployées annuellement.
Cible	2

Objectifs annuels

Objectif	Transformer l'avis annuel expédié aux clients du Soutien aux enfants afin qu'il soit plus facile à comprendre.	Dans le cadre du plan de continuité des systèmes d'information, bonifier le plan de relève informatique en y ajoutant deux services essentiels.	Établir un plan d'intervention pour les applications informatiques jugées à risque.
Action	• Procéder aux différents essais. • Mettre en production l'avis annuel.	Réaliser les travaux permettant de couvrir deux services essentiels additionnels au plan de relève informatique.	Sur la base du bilan de santé global des applications de la Régie, prioriser les interventions.
Indicateur	Avis annuel transformé.	Nombre de services essentiels ajoutés à la relève informatique.	Plan d'intervention des applications informatiques établi.

Enjeu 2 Des services de qualité dans un contexte de croissance de la demande et de rareté des ressources

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**2** Transformer les façons de faire pour maintenir la qualité des services en s'appuyant sur les TIC, la contribution de partenaires et l'expertise du personnel.
Axe d'intervention	**5** L'efficience des activités de la Régie.
Objectif stratégique	**9** D'ici à 2016, accroître l'efficience des activités de la Régie.
Indicateur	Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de la Régie.
Cible	10 %

Objectifs annuels

Objectif	Analyser le processus de demandes de validation des données d'identification de la clientèle, en vue de l'optimiser.
Action	• Déceler les problématiques et en cerner les causes. • Déterminer des pistes d'optimisation.
Indicateur	Pistes d'optimisation proposées.

Enjeu 3 Une organisation reconnue comme employeur de choix et disposant des talents adaptés à ses enjeux

Plan stratégique 2012-2016

Orientation stratégique	**3** Développer et mettre à contribution les forces du personnel.	**4** Renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
Axe d'intervention	**6** La gestion des talents.	**7** La culture d'entreprise.
Objectif stratégique	**10** D'ici à 2016, élaborer une stratégie et développer des mesures favorisant l'évolution et la mise à contribution des talents au sein de la Régie.	**11** D'ici à 2016, développer des mesures renforçant l'avantage distinctif de la Régie.
Indicateur	Stratégie élaborée et mesures développées pour favoriser l'évolution et la mise à contribution des talents.	Mesures développées pour renforcer l'avantage distinctif de la Régie.
Cible	4	4

Objectifs annuels

Objectif	Élaborer un outil permettant au personnel de mener une réflexion sur ses talents.	Mettre en œuvre une mesure favorisant un milieu de vie attrayant et stimulant, axé sur la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé du personnel.
Action	• Déterminer la nature de l'outil à mettre en place selon les besoins prioritaires à combler. • Bâtir ou adapter l'outil à partir de modèles existants. • Approuver l'outil et son moyen de diffusion.	• Déterminer la mesure adéquate en fonction des quatre sphères d'intervention de la norme *Entreprise en santé*, qui répond aux besoins exprimés par le personnel, de même qu'aux enjeux de la Régie en matière de santé et mieux-être au travail. • Concevoir ou adapter la mesure. • Implanter la mesure.
Indicateur	Outil approuvé.	Mesure mise en œuvre.